総務省

北海道管区行政評価局

- 函館行政監視行政相談センター
- 旭川行政監視行政相談センター
- 釧路行政監視行政相談センター

Hokkaido Regional Administrative Evaluation Bureau,
Ministry of Internal Affairs and Communications

1　役割と組織

北海道管区行政評価局の役割

北海道管区行政評価局と行政監視行政相談センター（函館・旭川・釧路）は、行政運営改善調査、行政相談等の業務を通じて、国民に信頼される質の高い行政の実現を目指しています。

また、情報公開制度、行政手続制度及び各行政機関の政策評価に関する情報の総合案内等を行っています。

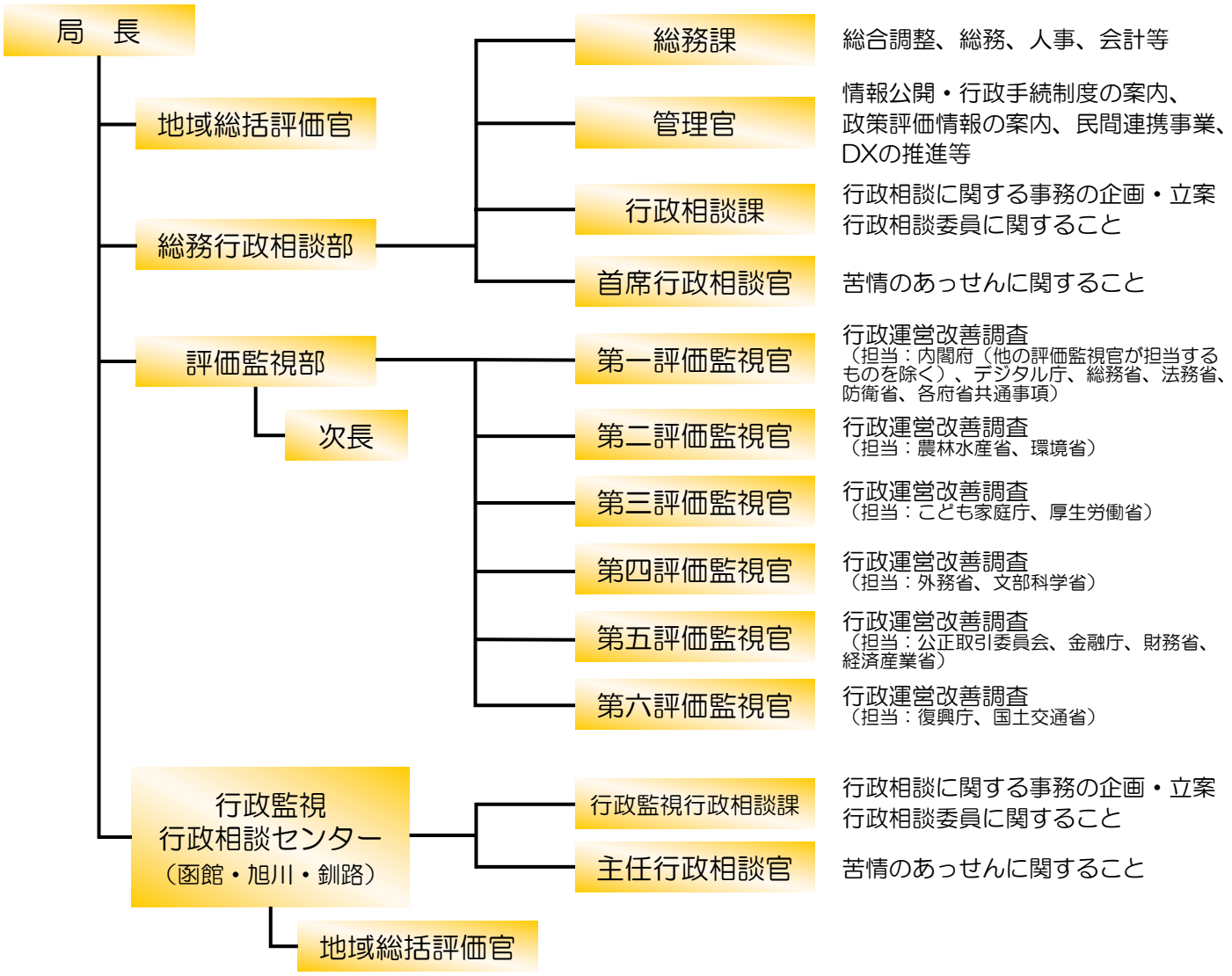
○　行政運営改善調査……　複数府省にまたがる政策を評価する「政策評価」と各府省における業務の実施状況を調査する「行政評価・監視」を通じ、各府省の政策について、設計上・運営上の課題を摘示し、改善・推進に資する情報を提供

○　行政相談……　行政への苦情や意見・要望を受け、関係行政機関等にあっせん等を行うことで、その解決や実現を促進

○　情報公開・行政手続制度の案内……　情報公開及び行政手続制度（行政不服審査法及び行政手続法）に関する総合案内・情報提供

○　政策評価情報の所在案内……　各行政機関の政策評価情報を案内

組織



2　管轄区域

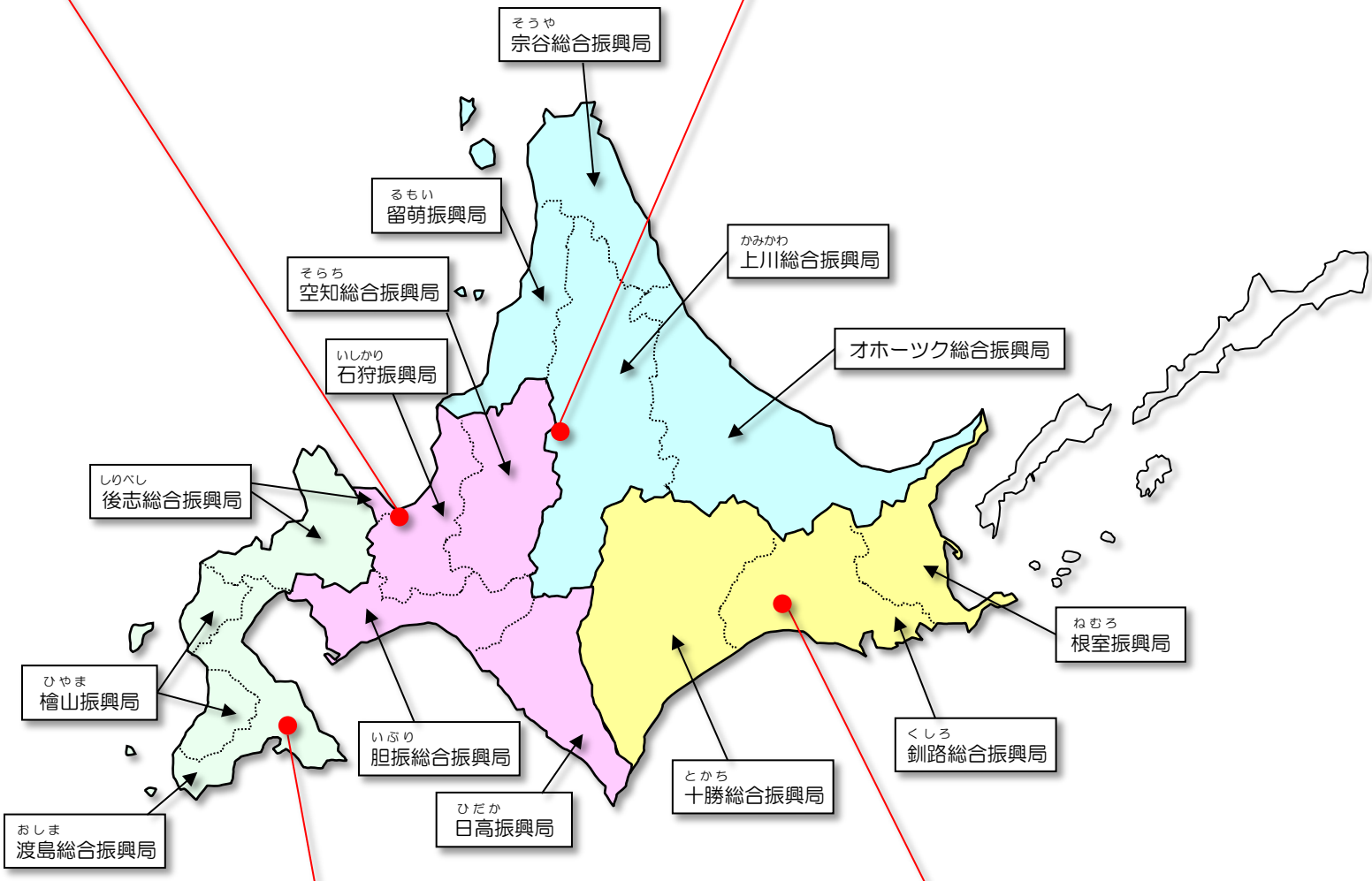
北海道管区行政評価局（札幌市）

北海道全域を管轄しています。
また、石狩地域、空知地域、胆振地域及び日高地域並びに小樽市を直接担当しています。

※　行政運営改善調査は管区行政評価局が北海道全域を対象として実施しています。

旭川行政監視行政相談センター（旭川市）

上川地域、留萌地域、宗谷地域及びオホーツク地域を担当しています。



函館行政監視行政相談センター（函館市）

渡島地域、檜山地域及び後志地域（小樽市を除く）を担当しています。

釧路行政監視行政相談センター（釧路市）

釧路地域、根室地域及び十勝地域を担当しています。

３　行政運営改善調査

行政運営改善調査とは

○　行政評価局では、政策担当府省とは異なる主体として、政策効果の把握・分析を行い、各府省自身では気付くことができない政策の設計上・運営上の課題を摘示し、各府省における政策改善・政策推進に資する情報を提供する「行政運営改善調査」を実施しています。

○　行政運営改善調査には、「全国計画調査」と「地域計画調査」があります。

※　行政運営改善調査のほかにも適時に実態把握を行い、各府省への情報提供や公表を行っています。

全国計画調査

○　「全国計画調査」は、全国規模で業務運営の見直しを図る必要がある問題等について、本省行政評価局が企画・立案し、本省及び全国の管区行政評価局等が調査を行うものです。

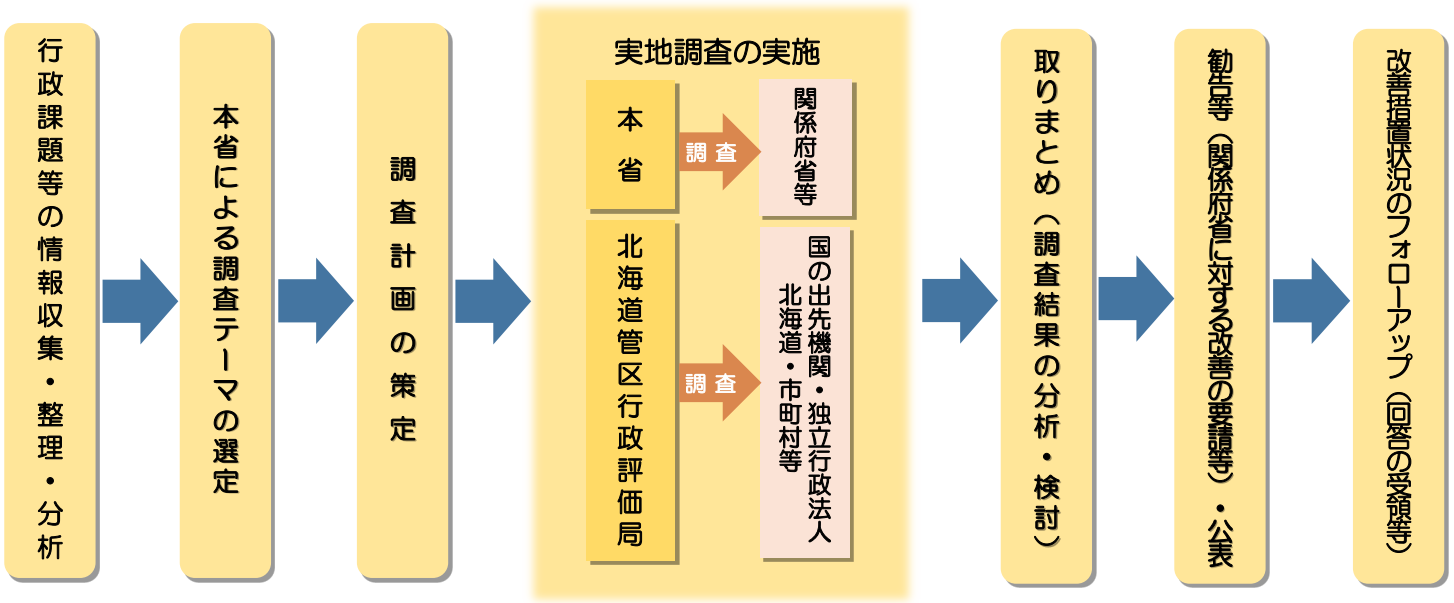
○　調査の結果、改善が必要と認められる事項については、各府省に対し改善を要請（勧告等）します。

近年、勧告等を行った調査テーマ（令和８年３月末現在）

- 困難を抱える妊産婦の支援（令和８年３月27日通知、通知先：こども家庭庁）
- 外国年金受給者の生存証明手続の円滑化（令和７年７月７日通知、通知先：厚生労働省）
- 生活道路における交通安全対策
  （令和７年６月27日通知、通知先：国家公安委員会（警察庁）、国土交通省）
- リチウムイオン電池等の回収・再資源化（令和７年６月25日通知、通知先：経済産業省、環境省）
- 民生委員・児童委員による証明事務
  （令和７年３月28日通知、通知先：こども家庭庁、法務省、厚生労働省）
- 倒木による停電予防のための樹木の事前伐採（令和７年３月28日通知、通知先：経済産業省）
- 住宅確保要配慮者への居住支援（令和７年３月28日通知、通知先：国土交通省、厚生労働省）
- 「ごみ屋敷」対策（令和６年８月28日通知、通知先：環境省、厚生労働省、消防庁、国土交通省）
- ため池の防災減災対策（令和６年６月21日通知、通知先：農林水産省）
- 社会的養護（里親委託）（令和６年６月７日勧告、勧告先：こども家庭庁）
- 太陽光発電設備等の導入（令和６年３月26日勧告、勧告先：経済産業省）
- 医療的ケア児とその家族に対する支援（令和６年３月８日通知、通知先：文部科学省）
- 浄化槽行政（令和６年２月９日勧告、勧告先：環境省）
- 墓地行政（令和５年９月13日通知、通知先：厚生労働省）
- 身元保証等高齢者サポート事業における消費者保護の推進
  （令和５年８月７日通知、通知先：厚生労働省、消費者庁、法務省）
- 不登校・ひきこもりのこども支援（令和５年７月21日通知、通知先：文部科学省）
- 一人暮らしの高齢者に対する見守り活動（令和５年７月14日通知、通知先：厚生労働省）
- 河川の陸閘の管理・運用（令和５年７月７日勧告、勧告先：国土交通省）
- 災害時の道路啓開　（令和５年４月25日勧告、勧告先：国土交通省）

より詳しい調査結果はこちら ☞

全国計画調査の流れ



全国計画調査の例

社会的養護に関する調査 ―里親委託を中心として―

より詳しい調査結果はこちら ☞

調査の背景

児童の代替養育は児童養護施設が中心だったが、より家庭に近い環境で特定の大人との愛着形成を行うことがその後の発達過程によい影響を及ぼすとされ、平成28年の児童福祉法改正で「家庭養育優先の原則」が明確化

これを踏まえこども家庭庁は、里親やファミリーホームといった家庭と同様の環境下での養育を推進しているが、里親等委託率は社会的養護の下に置かれている児童全体の約２割で、年齢別の目標値と大きなかい離あり

主な調査結果

勧告年月日：令和６年６月７日　勧告先：こども家庭庁

①　未委託里親への委託推進

里親の希望と児童の属性のミスマッチにより登録里親の約７割は未委託の状況。短期委託やショートステイ事業の経験は、未委託里親の受入希望の幅を広げる効果あり

勧告

未委託里親が参加しやすい里親同士の相互交流等が進むような措置、短期委託やショートステイ事業において未委託里親に児童を預けることが進むような措置を講ずること

②　共働き世代への委託推進

登録里親の半数以上を占める共働き世帯への委託が低調。里親に対して保育所等入所時の点数加算をしていない市町村があるほか、幼稚園と保育所等には、児童を預けているという点に差異はないものの、措置費（入学金、制服費、通園バス代等の実費）支給の取扱いに差異あり

勧告

保育所等入所の優先利用に係る関連通知の周知を徹底するとともに、里親への措置費支給の取扱いを再考し、保育所等に係る費用について措置費としての支給を検討すること

③　障害児・被虐待児の委託推進

障害児・被虐待児の多くが養育里親に委託され、専門里親（障害児等を専門的に養育する里親）への委託は少数。養育里親への専門的な研修や支援が必要であるが、専門里親に登録しようとしない限り受講できない。また、研修は東京都に出向かねばならず受講しにくい。

勧告

都道府県市が実施する専門里親登録時又は更新時研修への支援方策を検討した上で、障害児・被虐待児を委託している養育里親への専門的な研修機会の付与などを検討すること

④　里親不調への対応状況

児童との関係が悪化し養育を継続できない里親不調が増加。児童相談所は不調後に里親をケアする一方、一部の児童相談所では不調事例を養育支援に生かしている例がみられるものの、児童相談所単位では事例数が少なく、体系的な分析に基づく未然防止の検討は困難

勧告

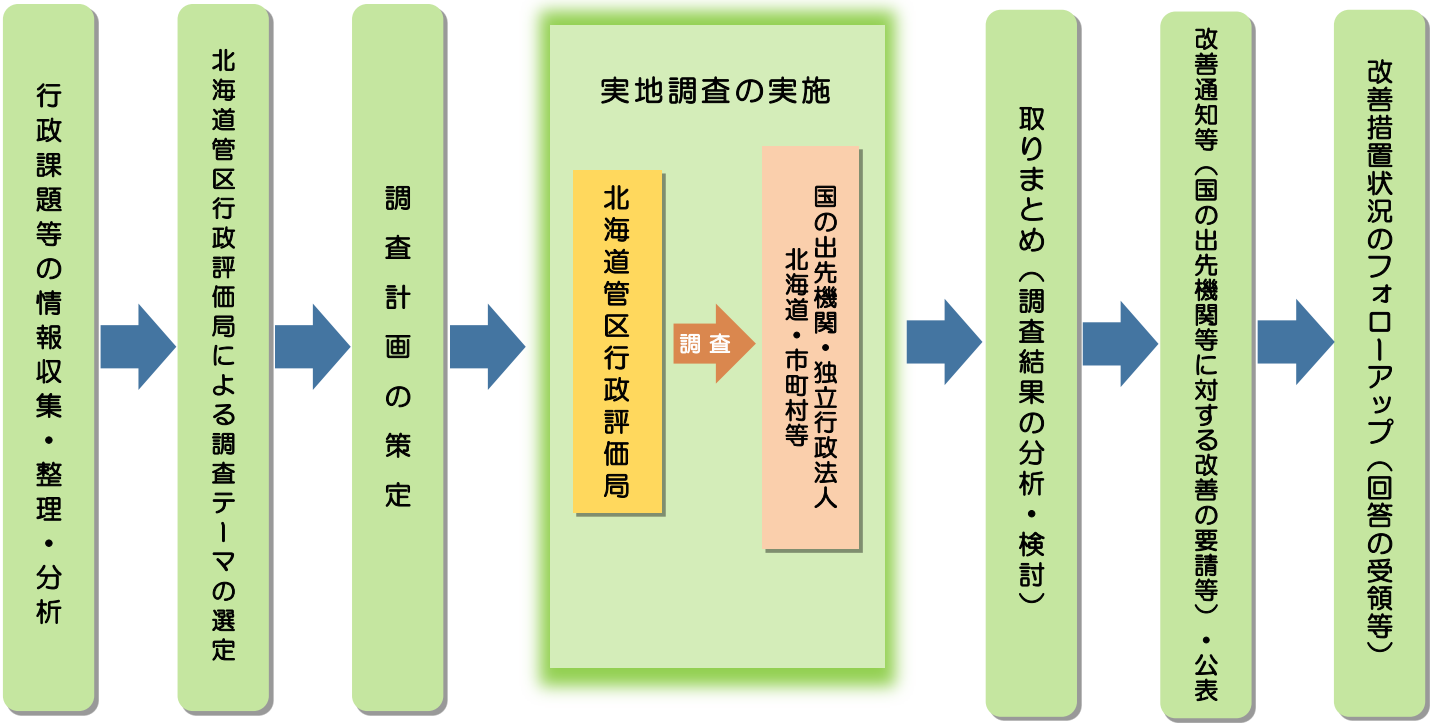
児童相談所が里親不調を未然に防止できるよう、全国の事例を把握・分析し、未然防止に資する情報を全国の児童相談所等に周知すること

地域計画調査

○　「地域計画調査」は、全国計画調査とは異なり、地域における行政上の問題について、北海道管区行政評価局が独自に調査を行うものです。

○　調査の結果、改善が必要と認められる事項については、関係する国の出先機関の長等に対して改善意見を通知し、改善を要請します。

地域計画調査の流れ



近年、改善意見の通知等を行った調査テーマ（令和８年３月末現在）

- 持続可能な物流の確保・安全対策（令和５年４月６日改善通知、通知先：北海道運輸局）
- 地方公共団体のBCPの実効性（非常用発電設備）（令和４年３月30日公表、関係機関に情報提供）
- 農福連携の推進（令和４年２月22日公表、関係機関に情報提供）
- ヒグマの人里への出没対策等（令和３年３月30日公表、関係機関に情報提供）
- 独立行政法人等における障害者等への配慮
  （令和２年12月24日改善通知、通知先：８独立行政法人等の17機関）
- 外国人観光旅客に対する運行状況の提供ー都市間バス等を中心としてー
  （令和２年２月28日改善通知、通知先：北海道運輸局）
- 道の駅の運営・管理等（平成31年３月22日改善通知、通知先：北海道開発局）

より詳しい調査結果はこちら ☞

地域計画調査の例

地方公共団体のBCPの実効性に関する調査－非常用発電設備の整備等を中心として－

公表日：令和４年３月30日
より詳しい調査結果はこちら ☞

背景等

○　災害時に災害応急対策や復旧・復興活動に重要な役割を担う地方公共団体は、非常時優先業務等を定めたBCP（業務継続計画）の実効性確保のため、電力確保が必要不可欠

○　これに向けて、地方公共団体は以下の取組をすることが望ましいとされている。
- 非常用発電設備の整備、平時からの点検や訓練等の実施
- １週間程度は災害対応に支障が出ないような準備（燃料販売事業者等との燃料の優先供給協定の締結など）

○　しかし、道内の地方公共団体において、大規模停電が発生した平成30年北海道胆振東部地震の際に非常用発電設備が稼働しなかった例等あり

⇒道内全180地方公共団体における、非常用発電設備の整備状況等の現状や参考となる取組を調査

主な調査結果

○　操作訓練をしていない地方公共団体が78.5%（非常用発電設備整備済144地方公共団体のうち113地方公共団体）
　一方、災害を想定し、長時間の停電状態下で動作確認を実施するなど工夫している例あり

○　北海道胆振東部地震発生の際、協定に基づく燃料供給依頼をしたが、他の燃料ニーズが高まり、協定先事業者からの燃料供給が停止した例あり
　一方、より実効性ある協定に向けて、地方公共団体の燃料必要量と事業者の保有量の情報を共有・調整等する制度の導入を検討している例あり

関係機関に情報提供 行政の改善に寄与

北海道経済産業局
北海道産業保安監督部
北海道
道内全市町村（179）

その他の取組（実態把握）の例

男性用トイレへのサニタリーボックスの普及促進に係る情報収集

公表日：令和７年７月31日
より詳しい調査結果はこちら ☞

背景等

○　前立腺等のがん治療後の症状や加齢により、日常的に尿漏れパッド等を使用する男性は増加傾向であるが、男性用トイレにサニタリーボックス（SB）が未設置のため外出を控える例などがみられ、総務省の行政相談にも設置を求める声あり

○　道は、国の「がん対策推進基本計画」を踏まえて策定した「北海道がん対策推進計画」（令和６年３月）において、「がんとともに尊厳を持って安心して暮らせる社会の構築」を全体目標とし、この実現のための取組の一環として、尿漏れパッド等を必要とする方が安心して外出できるよう、男性用トイレへのSB設置を推進

○　一方、男性用トイレへのSB設置に係る制度や基準が存在せず、社会全体の理解や普及に課題あり

⇒「施設管理者が求める情報」を関係機関に提供し、SB普及につなげるため、情報収集を実施

当局の取組

○　札幌市内と釧路市内を中心に、公共施設等における、①男性用トイレへのSB設置例、②設置機関から管理状況、③未設置機関から設置に当たっての懸念事項等を把握。がん患者団体からも意見・要望を聴取

○　札幌第１合同庁舎の入居官署で構成する連絡会において把握結果を提供し、庁舎管理者（北海道財務局）と設置に向けた意見交換を実施

北海道財務局の対応

○　札幌第１合同庁舎の地下１階と１階のバリアフリートイレにSBを設置、トイレ入口にその旨を表示

○　設置したSBの利用状況等を踏まえ、他の階のバリアフリートイレや同局が管理する他庁舎への設置も検討予定

4　行政相談

行政相談とは

○　「行政相談」は、国の行政などに関する苦情や意見・要望を受け付け、担当行政機関とは異なる立場から、必要なあっせん等を行い、その解決や実現の促進を図るとともに、行政の制度及び運営の改善に生かす仕組みです。また、無料で相談でき、秘密は固く守られます。

＜行政相談の流れ＞

苦情等の受付 → 実情把握・検討 → あっせん等 → 苦情等の解決

電話

総務省行政相談センター（愛称 きくみみ）　道内の所在地は裏表紙をご覧ください。

全国共通番号　0570－090110（ナビダイヤル＊）

全国共通番号におかけいただくと、自動的におかけになった地域を担当する行政相談センターにつながります。

WEB

インターネットなどによる相談

行政相談受付　検索　又は

行政相談マスコット「キクーン」

来所等

道内の行政相談センター（きくみみ）、総合行政相談所

道内４か所（管区及び各センター）で相談をお受けしているほか、総合行政相談所においては、国の行政機関のほか、弁護士や税理士等の専門家も定期的に相談を受け付けています。

（総合行政相談所）

場　　所：丸井今井札幌本店 一条館９階

開設日時：月～土 午前10時30分～午後６時　※午後１時～２時を除く。※店休日及び12月29日～１月３日を除く。

電　　話：０１１-２４１-２３４０

こんなご相談をお受けしています

- 国の行政に関するご相談（税金、社会福祉、年金、登記、道路 等）
- 各種専門相談（相続、生活相談、成年後見、不動産取引、マンション管理、土地測量 等）
- 法律相談も開催しています（毎月第１木曜日）

■ 行政相談委員
（全国に約5,000人配置）

- 総務大臣から委嘱された民間有識者
- 全国の市区町村に1人以上配置
- 役場、公民館などで定期的に相談所を開設

■ 一日合同行政相談所　9～10月の行政相談月間を中心に開設

■ 特別行政相談所　災害時、被災地に臨時開設・災害専用フリーダイヤルによる受付

詳細は８、９ページをご覧ください。

＊１　ナビダイヤルは、NTTコミュニケーションズ株式会社が定める通話料がかかりますので、最初に流れるガイダンスをご確認ください。
　また、電話会社の通話料割引サービスや、携帯電話の料金定額プランの無料通話は適用されませんのでご注意ください。一部のIP電話からは、ナビダイヤルがご利用できない場合があります。お電話がつながらない場合は裏表紙の「所在地・アクセス案内」から、お住まいの地域を担当する行政相談センターにお問い合わせください。
２　ご相談のお電話は、相談内容の正確な把握のため、録音させていただいております。
３　受付時間：平日午前９時00分～午後４時45分（平日の受付時間外や土日、休日、年末年始（12月29日から１月３日）など閉庁日におけるご相談につきましては、留守番電話で対応させていただいております。）

■ 行政相談委員

「行政相談委員」は、行政相談委員法に基づき総務大臣が委嘱した民間有識者で、全ての市町村に配置されています。

行政相談委員は、無報酬のボランティアとして、国の行政活動全般に関する苦情や相談を受け付け、相談者への助言や関係機関に対する改善の申入れ等を行っています。

相談所の開設

市町村役場、公民館等で定期的に相談所を開設しています。
地域のイベント会場などで不定期に開催することもあります。

出前教室の実施

小学校、中学校等の授業の一環として、生活と行政の関わりや行政相談の仕組みについて説明します。

行政相談委員が対応した事例

国道沿いの立木が老朽化して、倒木の危険がありました。

傾いた木の伐採が行われ、道路の安全が確保されました。

行政相談委員が開設する各地の行政相談所についての情報はこちら

総務省HP（あなたの街の行政相談所）
https://www.soumu.go.jp/main_sosiki/hyouka/soudan_n/teirei.html

■ 一日合同行政相談所

９月、10月の「行政相談月間」を中心に、各地で国の行政機関、地方公共団体、司法書士、行政書士などの専門家がワンストップで相談を受け付ける相談所です。

札幌駅前通地下歩行空間（チカホ）のほか、北海道内各地のショッピングモール、商業施設、公共施設など、国民の皆様に身近な場所で開設しています。

▲一日合同行政相談所（令和７年10月 チカホ）

▲一日合同行政相談所（令和７年９月 帯広市内）

■ 特別行政相談活動

令和６年６月に国の防災基本計画に特別行政相談活動が位置付けられたほか、令和７年６月に管区行政評価局等が災害対策基本法上の指定地方行政機関に指定されました。

また、この指定に伴い北海道地域防災計画の修正が行われ、特別行政相談活動が追記されました。

地震・水害等の大規模な災害発生時には、各機関の協力も得て、以下のような取組を実施しています。

① 被災地に「特別行政相談所」を開設しています。

② 被災者への支援制度や地域ごとの相談窓口をまとめたガイドブックを作成し、HPなどで公表するほか、市町村や行政相談委員を通じて被災者に提供しています。

③ 被災者からの相談を受け付ける「災害相談用フリーダイヤル」を開設しています。

▲特別行政相談所（平成30年北海道胆振東部地震）

行政改善推進会議

行政相談で受け付けた事案のうち、行政の制度・運営に係るものについて、公平な第三者として、民間有識者で構成された「行政改善推進会議」に付議し、その意見を踏まえて関係行政機関に働きかけることにより、行政の改善に努めています。

■ 構成員（令和８年４月時点）

［座長］	原田　伸一	（はらだ　しんいち）	元北海道新聞社常務取締役
	西田　史明	（にしだ　ふみあき）	札幌商工会議所常務理事
	星　政良	（ほし　まさよし）	北海道行政相談委員連合協議会会長
	成田　教子	（なりた　のりこ）	弁護士
	須田　浩	（すだ　ひろし）	北海道放送株式会社常勤監査役
	野　祥子	（の　しょうこ）	北海道女性団体連絡協議会会長
	堀池　航洋	（ほりいけ　こうよう）	札幌学院大学法学部講師

■ 最近の行政改善推進会議付議事案（令和８年４月時点）

- 国の行政機関等が管理する庁舎等の指定暑熱避難施設への指定拡大（令和８年３月付議）
- 身体障害者等に係る軽自動車税（種別割）の減免申請手続の受付方法（令和７年２月付議）
- 臨時運行許可（仮ナンバー）の有効期間の適正化について（令和６年１月付議）
- 特別児童扶養手当制度の案内の在り方について（令和５年２月付議）

【最近のあっせん事例】特別児童扶養手当制度の案内の在り方について

詳しい調査結果や制度の説明はこちら⇒

相談要旨

私の子は知的障害があり６年前から療育手帳(※１)の交付を受けている。最近、手帳の更新をきっかけに特別児童扶養手当(※２)の申請を行ったところ認定され、月額約５万円の手当を受給できることとなった。本来は療育手帳が交付された６年前から受給できたはずが、手帳交付時に手当についての十分な案内がなかったことで、手当を受給する機会を失っていたことに納得できない。

（※）１　都道府県等が知的障害者（児）に対して各種の援助措置を受けやすくする等の目的から交付するもの
　　２　国が、精神又は身体に障害を有する20歳未満の児童の福祉の増進を図る目的でその保護者等に支給する手当

調査結果・推進会議の意見

○　北海道内の14市町村における特別児童扶養手当制度の案内状況をみると、申請漏れを防ぐための工夫した取組（療育手帳の交付者と特別児童扶養手当の受給資格の認定を受けている者とを照らし合わせて受給漏れを防ぐ取組等）を行っている市町村あり（11市町村）

○　推進会議からは「特別児童扶養手当の案内方法は市町村の裁量に委ねられるが、当該手当の支給は原則として遡及が認められないため、療育手帳の交付時等に手当について、丁寧に案内することが望まれる。」といった意見あり

北海道へのあっせん

手当の申請漏れ防止の観点から、特別児童扶養手当の案内や申請漏れ防止の取組を行っている市町村の事例について、道内市町村に情報提供を行うようあっせん

（※）あっせん後、北海道から道内市町村に対し情報提供が行われた。

行政相談解決事例

改善事例①

相談要旨

北海道運輸局札幌運輸支局の自動車の名義変更等の登録担当窓口では、昼休み時間帯（11時45分から13時まで）に、申請書類の提出や受付票の発券ができなくなっているが、利用者の利便性を確保するため、昼休み時間帯であっても、申請書類の提出等ができるようにしてほしい。

措置結果

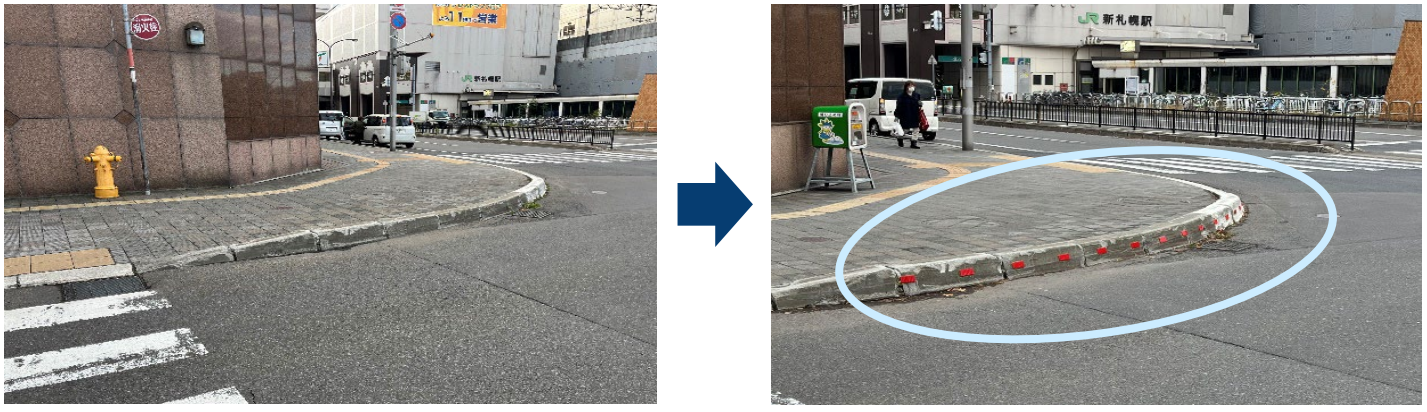
当局から北海道運輸局へ相談内容を伝え、昼休み時間帯における提出書類の受付について今後の対応方針等を確認した。その結果、北海道運輸局における運用が見直され、昼休み時間帯であっても、申請書類の提出や受付票の発券ができるようになった。

改善事例②

相談要旨

JR新札幌駅付近の交差点は、通学時間帯（特に８時と15時前後）に駅への送迎車と思われる車両が勢いよく交差点に進入してくることが多く、このまま放置しておくと横断歩道を渡ろうとする児童を巻き込む人身事故が発生する懸念があるので、道路管理者は運転手が減速するような対策を講じてほしい。

イメージ図



措置結果

行政相談委員からの連絡を受け、当局から道路管理者である札幌市厚別区土木部へ相談内容を伝え、対策の要否について確認した。

当局からの連絡を受けた同区土木部において現地調査が実施された結果、運転手に交差点通過時の注意喚起が必要であると判断され、交差点の歩道縁石に赤い反射材を設置する視線誘導の措置が講じられた。

5　その他の活動

情報公開・行政手続制度案内所

「情報公開・行政手続制度案内所」では、①情報公開法、②行政手続法、③行政不服審査法の制度の仕組みに関する案内を行っています。

■ 下記の場合などに、お問い合わせください。
- 情報公開法に基づく行政機関・独立行政法人等への開示請求の方法について知りたい。
- 行政庁からの不利益処分や行政指導、行政庁への申請・届出等のルールについて知りたい。
- 行政処分に対する審査請求の方法について知りたい。

■お問合せ窓口（電話、来庁、手紙、インターネット）

名称	電話番号
北海道管区行政評価局	011-708-0638
函館行政監視行政相談センター	0138-23-0909
旭川行政監視行政相談センター	0166-38-3011
釧路行政監視行政相談センター	0154-23-7136

（※）案内所の所在地は裏表紙をご覧ください。

■インターネットによる
お問い合わせはこちら

政策評価情報の所在案内窓口

「政策評価情報の所在案内窓口」では、国の各行政機関の政策評価情報の所在や、国の政策評価制度の仕組みなどに関する案内を行っています。

■お問合せ窓口（電話、来庁、手紙、インターネット）

名称	電話番号
北海道管区行政評価局	011-709-1804
函館行政監視行政相談センター	0138-23-0909
旭川行政監視行政相談センター	0166-38-3011
釧路行政監視行政相談センター	0154-23-7136

（※）案内窓口の所在地は裏表紙をご覧ください。

■インターネットによる
お問い合わせはこちら

評価・監査北海道セミナー

国の出先機関・地方公共団体等の職員を対象に、評価・監査業務に必要な高度な知識・手法の習得を目的として開催しています。

▲セミナーの開催風景（令和８年２月 札幌市内）

行政懇談会

民間団体の代表者・学識経験者等を集めた「行政懇談会」を開催し、地域の行政にまつわる課題や国の行政運営全般に関する意見・要望をお伺いしています。

聴取した意見・要望は、行政運営改善調査等の企画・立案の参考としています。

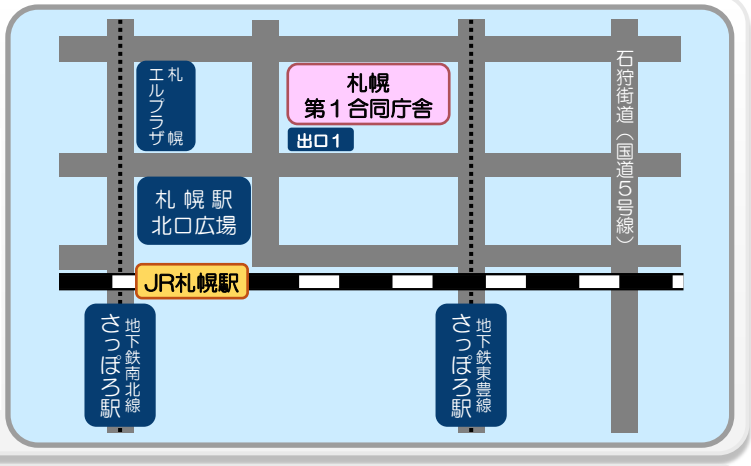
所在地・アクセス案内

北海道管区行政評価局

【　所　在　地　】
〒060-0808
札幌市北区北８条西２丁目　札幌第１合同庁舎７階

【　電　話　】　011-709-2311（代表）

【　交通アクセス　】
JR札幌駅北口地下歩道　出口１を出てすぐ

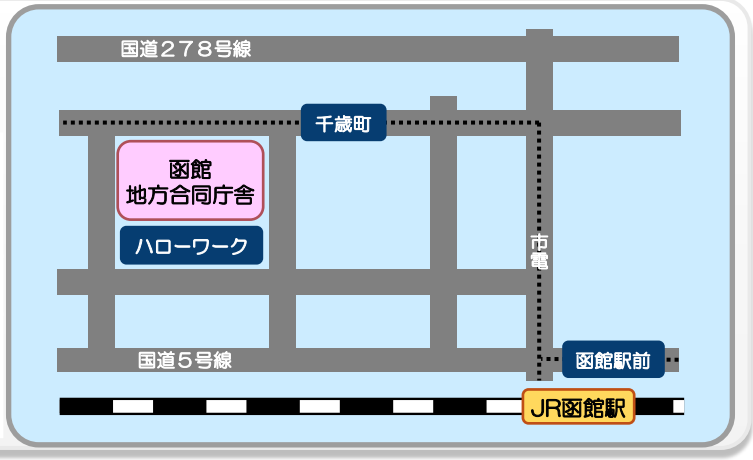


函館行政監視行政相談センター

【　所　在　地　】
〒040-0032
函館市新川町25-18　函館地方合同庁舎６階

【　電　話　】　0138-23-0909

【　交通アクセス　】
市電「函館駅前」路面電車停留場から湯の川方面行き乗車　約９分、「千歳町」路面電車停留場下車すぐ



旭川行政監視行政相談センター

【　所　在　地　】
〒078-8501
旭川市宮前１条３丁目３番15号　旭川合同庁舎西館５階

【　電　話　】　0166-38-3011

【　交通アクセス　】
旭川駅前から旭川電気軌道乗車　約５分、「合同庁舎前」バス停下車すぐ

釧路行政監視行政相談センター

【　所　在　地　】
〒085-0022
釧路市南浜町５-９　釧路港湾合同庁舎３階

【　電　話　】　0154-23-7136

【　交通アクセス　】
釧路駅前からくしろバス乗車 約５分、「浪花町６丁目」バス停下車 徒歩 約５分

くらしの中に
総務省
MIC Ministry of Internal Affairs and Communications

（令和８年６月発行）